

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT KOTA TEGAL
(STUDI KASUS PADA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR)**

Oleh:

Gayuh Sih Suwastiti, Endang Larasati, Sundarso, Titik Djumiarti

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

In order to reach good governance, a government must constantly initiate an innovation. Tegal One Roof System, in regards to achieving good governance, innovates on motor vehicle tax by applying technology-based assessment through online system. However, there are still a number of people who are lack of information about this facility. Furthermore, there is still network/data center problems, middleman/broker, and unmet qualification of the workers. The aim of this research was to analyze innovation of public service in One Roof System of Tegal. Qualitative-descriptive method is employed to depict actual conditions. Data was collected through observation, interview, and photo-taking. Componential Analysis was comprised of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The result showed that there are still uninformed civilians regarding this online One Roof System Public Service, network/data center problems, middleman/broker, and unmet qualification and shortage of number of the workers, and data input problem. It is suggested that Tegal One Roof System publish its existence of, do repairment on the network system, hire extra workers, upgrade current workers' qualification, and hold information technology training to its operator. Government is suggested to adopt Tegal online One Roof System in order to enhance its public service.

Keywords: innovation, motor vehicle sharing tax, public service

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah suatu sistem kerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dikaitkan dengan uang pemasukan negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ) dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.

Kantor bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kota Tegal merupakan salah satu tempat pelayanan publik guna pelayanan untuk menerbitkan STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLJJ). Samsat berupaya meningkatkan pendapatan daerah yang optimal, guna mendukung kemandirian pelaksanaan otonomi daerah. Berikut Visi dan Misi Samsat Kota Tegal,

Visi :

”Terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi menuju informasi yang bersih.”

Misi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia
3. Meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor
4. Meningkatkan penerimaan daerah dan pusat.

Visi dan Misi Samsat Kota Tegal harus dipahami oleh semua anggota organisasi untuk mewujudkan pelayanan yang berbasis teknologi untuk menunjang era globalisasi seperti sekarang ini, karena dengan teknologi akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya ditunjang dengan sumberdaya manusia yang berkualitas sehingga dengan begitu pelayanan dapat diatasi sesuai target. Seiring dengan berkembangnya teknologi untuk menunjang misi, Samsat Kota Tegal melakukan inovasi yang berbasis teknologi yaitu dengan adanya Samsat Online. Samsat Online bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam pembayaran kendaraan bermotor guna meningkatkan pendapatan daerah. Inovasi dilakukan mengingat banyaknya objek wajib pajak yang meningkat setiap tahunnya. Inovasi yang dilakukan oleh Samsat Kota Tegal yaitu Samsat Online yang merupakan sebuah terobosan baru untuk memudahkan masyarakat yang akan melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan, selain itu dengan adanya inovasi dapat meminimalisir praktek jasa calo mengingat masih

banyaknya praktek percaloan yang terjadi di Kantor Samsat Kota Tegal. Inovasi yang dilakukan hanya pada pembayaran pajak kendaraan bermotor, inovasi lain belum dilakukan seperti Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) hingga saat ini belum ada inovasi yang dilakukan karena dalam proses pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) membutuhkan proses pelayanan yang tidak cepat.

Inovasi Samsat Online bertujuan untuk memudahkan masyarakat/wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak di Samsat manapun, namun dalam penerapannya meskipun inovasi telah dilakukan masih terdapat permasalahan yaitu kurang optimalnya penggunaan samsat online karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya samsat online, masih maraknya praktek percaloan yang terjadi di Kantor Samsat Kota Tegal, masih sering terjadi permasalahan pada jaringan, kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

b. Tujuan

1. Menganalisis inovasi pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Tegal.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat inovasi pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Tegal.

c. Teori

1. Administrasi Publik

Menurut **Edward H. Litchfield** (dalam syafiie, 2006:25) administrasi publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, dilengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Menurut pendapat edward administrasi publik mengkaji bagaimana organisasi pemerintah, bagaimana kepemimpinannya suatu organisasi dan bagaimana suatu organisasi tersebut akan digerakkan.

2. Paradigma Administrasi Publik

Denhard dan **Denhard** (dalam Hardiansyah, 2011: 4) membagi paradigma administrasi negara menjadi 3 Paradigma yaitu, *Old Public Administration* (OPA), *New Public management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS). Paradigma paling mutakhir dalam administrasi negara menurut Denhard dan Denhard adalah NPS.

3. Manajemen Publik

Overman (dalam keban, 2004: 85) mengemukakan manajemen public adalah suatu studi interdisipliner dari aspek aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling*. Satu sisi dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

4. Pelayanan Publik

Menurut **Sinambela** (dalam Pasolong, 2007: 128) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan

yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

5. Inovasi

Menurut **Said** (2007:27) tentang inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait, dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumberdaya sosial, sumberdaya pegawai, dan sumberdaya kelembagaan.

Menurut **Rogers** (1995: 212-244) menyimpulkan atribut dalam sebuah inovasi, yaitu:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif) Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan lainnya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dari segi keuntungan ekonomi, status sosial, dan keuntungan lainnya.
2. *Compatibility* (kesesuaian) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat. Inovasi dapat

disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya.

3. *Complexity* (kerumitan) dengan Inovasi yang baru kemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.
4. *Triability* (kemungkinan dicoba) Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga diperlukan fase “uji coba” dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk mencobanya.

Observability (kemudahan diamati) Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kebanyakan inovasi yang diamati adalah pengetahuan teknologi. Inovasi harus mudah di amati dan di komunikasikan kepada orang lain namun ada beberapa inovasi sulit untuk diamati.

Fontana (dalam Larasati, 2015 :21-22) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat merangsang inovasi dalam organisasi.

1. Organisasi membutuhkan orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi, sehingga organisasi perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi.

2. Faktor budaya, dimana budaya berperan penting dalam merangsang dan memelihara inovasi, antara lain: adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi dan kondisi yang ambigu, memiliki keterbukaan terhadap hal-hal yang belum kita ketahui dan berfokus pada perspektif sistem terbuka.
3. Faktor manusia, dimana organisasi perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendamping *coaching* dalam organisasi serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja, sehingga organisasi dapat mendorong individu yang ada dalam organisasi menjadi pribadi yang inovatif.

Faktor Penghambat Inovasi :

1. Budaya *risk aversion* yaitu budaya yang tidak menyukai resiko atau tidak mau mengambil resiko dari setiap perubahan
2. Keengganan menutup program yang gagal
3. Ketergantungan berlebihan pada *high performer*
4. Teknologi ada tetapi terhambat pada budaya dan penataan dalam organisasi
5. Tidak ada penghargaan atau intensif sehingga orang enggan untuk melakukan inovasi.
6. Ketidakmampuan dalam mengambil resiko dan perubahan
7. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
8. Tekanan dan hambatan administrative

d. Metode Penelitian

Penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu penelitian yang bersifat deskriptif. Jadi penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasikan masalah, membuat perbandingan atau evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Online.

1. Relative Advantage

Samsat Kota Tegal telah melakukan inovasi pelayanan yaitu Samsat Online namun sebelumnya telah dilakukan inovasi penyederhanaan formulir. Tujuan dari adanya inovasi Samsat Online salah satunya yaitu untuk mempermudah wajib pajak/masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), masyarakat bisa langsung datang ke Samsat terdekat jika ingin membayarkan pajak nya namun masih dalam satu provinsi, selain itu prosedur pelayanan yang sangat mudah yaitu hanya dengan membawa STNK dan identitas diri berupa KTP/SIM dan lain sebagainya. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan

manfaat dari Sistem Samsat Online belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat luas khususnya masyarakat Kota Tegal, pasalnya kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Samsat Kota Tegal. Meskipun sudah ada wajib pajak yang menggunakan sistem Samsat Online namun masih di temukannya masyarakat yang belum tahu apa itu Samsat Online. Bahkan, salah satu wajib pajak menuturkan bahwa selain kurang meratanya sosialisasi juga kurangnya informasi yang di berikan, seperti halnya spanduk/banner yang hanya bertuliskan “Samsat Online” tanpa di cantumkan bagaimana prosedur pelayanan Samsat Online.

2. Compatibility

Berdasarkan hasil wawancara bahwa penyesuaian Samsat Online telah di sesuaikan dengan inovasi sebelumnya. Sebelumnya telah dijabarkan bahwa sebelum adanya inovasi Samsat Online, Kantor Samsat Kota Tegal telah melakukan inovasi berupa penyederhanaan prosedur pelayanan yaitu dengan membawa identitas diri seperti KTP/SIM ketika akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor jadi tidak perlu mengisi data wajib pajak, selain itu penyesuaian teknologi telah dilakukan dengan menambahkan jumlah komputer pada Kantor Samsat Kota Tegal guna menunjang pekerjaan pegawai. Sarana dan prasarana pun telah disesuaikan dengan kebutuhan wajib pajak.

3. Complexity

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tidak ada permasalahan dan kerumitan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lewat online bagi wajib pajak, namun permasalahan yang muncul justru dari penuturan pegawai Samsat Kota Tegal bahwa jaringan yang seringkali tidak stabil. Permasalahan inilah yang menjadi kendala bagi proses pelayanan secara online, ketika terjadi masalah pada jaringan tidak ada yang bisa diperbuat oleh pegawai selain menunggu karena server berada di pusat jadi ketika ada permasalahan dengan jaringan, pegawai samsat tidak bisa langsung mendeteksi permasalahan tersebut, permasalahan jaringan yang muncul akibat banyaknya yang memasukan data lewat online.

4. Triability

Berdasarkan informasi dari beberapa informan bahwa inovasi Samsat Online bisa dicoba dengan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem online, dapat terlihat juga banyaknya wajib pajak yang sudah pernah melakukan pembayaran dengan sistem online, ini artinya terbukti bahwa sistem online dapat diterima di masyarakat karena sifatnya mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak mempersulit. Inovasi Samsat Online di Kota Tegal dapat di coba dengan wajib pajak yang berdomisili di luar Kota Tegal dapat membayarkan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota

Tegal, dengan keterujian inovasi tersebut masyarakat percaya bahwa menggunakan Sistem Online mudah dan cepat.

5. Observability

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa inovasi Samsat Online dapat diamati melalui peningkatan pendapatan pajak daerah, meskipun berdasarkan dari penuturan Bapak Sriyono selaku Kepala Seksi Pajak peningkatan pendapatan pajak daerah tidak serta merta dilihat dengan satu sisi yaitu melalui adanya Samsat Online, namun setidaknya adanya Samsat Online tentu sangat membantu wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga wajib pajak terbantu dengan adanya inovasi tersebut.

Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi di Kantor Samsat Kota Tegal

1. Teknologi

Teknologi di Kantor Samsat Kota Tegal telah di persiapkan dan menyesuaikan dengan inovasi yang dilakukan yang berbasis teknologi. Bahkan komputer pada Samsat Online telah ditambahkan untuk menunjang pekerjaan pegawai, serta adanya alat pendeteksi kepuasan masyarakat/wajib pajak yang berbasis teknologi. Selain itu sarana prasarana terus diperbaharui sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan demi kenyamanan wajib pajak ketika sedang menunggu antrian.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di Kantor Samsat Kota Tegal dilihat dari segi

kualitas dan kuantitasnya sangat kurang. Pegawai tidak hanya terfokus pada satu pekerjaan saja, ini karena jumlah pegawai yang kurang. Pegawai mau tidak mau mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tupoksinya. Dari segi kualitasnya pun sangat kurang, tidak semua pegawai dapat mengoperasikan teknologi terutama komputer dengan baik. Hanya itu itu saja yang dapat diandalkan

PENUTUP

a. Kesimpulan

Samsat Online tentu memberikan manfaat yaitu dengan keuntungan yang diperoleh baik dari wajib pajak maupun dari pegawai. Keuntungan dinilai lebih dibanding keuntungan dari inovasi sebelumnya, keuntungan dari adanya Samsat Online adalah wajib pajak dipermudah ketika akan membayar pajak kendaraan bermotor selain itu adanya peningkatan kinerja dari pegawai Samsat, namun kemanfaatan dari adanya Samsat Online belum dirasakan oleh masyarakat luas, masih banyak masyarakat yang masih belum mengetahui adanya inovasi Samsat Online di Kantor Samsat Kota Tegal, untuk itu perlu dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat luas.

Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi di Kantor Samsat Kota Tegal

1. Teknologi merupakan salah satu faktor pendorong dan penghambat dalam keberlangsungan suatu inovasi dengan di dukung sarana prasarana. Teknologi pada Kantor Samsat Kota Tegal telah dipersiapkan dengan ditambahkan

jumlah komputer. Selain itu adanya alat pendeteksi kepuasan masyarakat berbasis teknologi alat tersebut digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Tegal. Sarana prasarana pun terus diperbaharui disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pembaharuan sarana dan prasarana yang dilakukan bertujuan untuk memberikan keamanan serta kenyamanan bagi wajib pajak.

2. Faktor Manusia

Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penghambat dan pendorong dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Tegal. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sumber daya manusia di Kantor Samsat Kota Tegal sangat kurang baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kurangnya jumlah pegawai menjadikan pegawai tidak terfokus pada satu pekerjaan saja. Kesiapan teknologi tidak didukung dengan kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu perlu dilakukan penambahan jumlah pegawai dengan sumber daya manusia yang baik serta perlunya dilakukan pelatihan pelatihan berbasis teknologi untuk pegawai Samsat Kota Tegal.

b. Saran

1. Dilakukannya sosialisasi yang merata melalui berbagai media, karena belum semua mengetahui adanya Samsat Online. Pelayanan yang buruk dan berbelit-belit masih

menjadi momok yang menakutkan bagi masyarakat sehingga masyarakat lebih memilih memakai jasa calo dibanding harus mengurus pembayaran pajak sendiri, dengan dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat akan merubah *mindset* masyarakat.

2. Adanya perbaikan server agar tidak lagi terjadi *trouble* saat meng *input* data sehingga proses pelayanan tidak terhambat.
3. Adanya penambahan jumlah pegawai agar setiap pegawai dapat terfokus pada satu pekerjaannya sehingga pegawai tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan pekerjaannya, selain itu penambahan pegawai pun dilakukan untuk mengisi are-area yang kosong seperti ruang pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan administrasi Publik*. Penerbit Gava Media : Yogyakarta
- Keban, Yermias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Larasati, Endang. 2009. *Pelayanan Publik dan Dimensi Hukum dan Administrasi Publik* : Semarang
- Larasati, Endang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan Di Kabupaten Kudus* : Semarang

Moleong, Lexy .2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Pasolong, Harbani .2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Ratminto, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar* : Yogyakarta

Rogers, Everett. 1995. *Diffusion Of Innovation*. NewYork : The Free Press

Said, M. Mas'ud .2007. *Birokrasi di negara biokratus*. Malang : UMM Press

Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Sugiyono, Prof. Dr. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press

Syafiee, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Asdi Mahasatya : Jakarta

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara*. Jogja : Graha Ilmu

Sumber internet :

<http://samsatcrew.blogspot.co.id/2009/10/samsat-corner.html>

<https://zerosugar.files.wordpress.com/2011/03/inovasi-sektor-publik.pdf>

Sumber lain :

Samsara, Ladiatno.2013. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi : Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 1 No 1

Maulana, Arif dkk. 2014. *Inovasi Pelayanan Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 2, No 4.